

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MIE XP KARAWANG**  
*CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF MIE XP*  
**KARAWANG**

Oleh  
**Agus Bagja Permana**  
**15416261201011**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh gelar Sarjana Manajemen**  
**Pada Universitas Buana Perjuangan Karawang**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG**  
**KARAWANG**  
**Tahun 2019**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MIE XP KARAWANG**  
*CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF MIE XP*  
**KARAWANG**

**Oleh Agus Bagja Permana**  
**15416261201011**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh gelar Sarjana Manajemen**  
**Pada Universitas Buana Perjuangan Karawang**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG**  
**KARAWANG**  
**Tahun 2019**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MIE XP KARAWANG**  
***CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF MIE XP***  
***KARAWANG***

**Disusun oleh:**  
**Agus Bagja Permana**  
**NIM: 15416261201011**

**SKRIPSI**  
**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian**  
**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Telah disetujui oleh Tim Pembimbing pada tanggal 25 Juli 2019**

**Karawang, 25 Juli 2019**



**Hj. Ir. Netti Nurlenawati, M.M.**  
**NIDN: 0017016101**  
Pembimbing I



**Santi Pertiwi Hari Sandi, S.E., M.M.**  
**NIDN: 0413028801**  
Pembimbing II

**LEMBAR PERSETUJUAN  
PANITIA SIDANG SKRIPSI**

Dengan ini panitia Sidang Skripsi Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang menyetujui naskah Skripsi atas nama Agus Bagja Permana dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Mie Xp Karawang”, untuk diuji pada:

Ujian Sidang Penelitian

	Tanda Tangan	Tanggal
1. <b><u>Herdian Kertayasa, S.Pd.I., M.pd.</u></b> Ketua Panitia	 .....	<u>29/07 - 2019</u> .....
2. <b><u>Laras Ratu Khalida, S.ST., M.M</u></b> Sekertaris Panitia	 .....	<u>29/07 - 2019</u> .....

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MIE XP KARAWANG**  
***CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF MIE XP***  
***KARAWANG***

Disusun oleh:  
**Agus Bagja Permana**  
**NIM: 15416261201011**

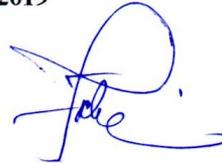
**SKRIPSI**

Telah dipertahankan dihadapan Penguji Skripsi pada tanggal 29 Juli 2019  
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
Pada Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang

**Karawang, 29 Juli 2019**



**Dr.H. Puji Isyanto, S.E., M.M.**  
**NIDN: 0407097502**  
Penguji I



**Ir. Uus MD Fadli, S.E., M.M.**  
**NIDN: 0425016302**  
Penguji II



**Santi Pertiwi Hari Sandi, S.E., M.M.**  
**NIDN: 0413028801**  
Penguji III

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kekuatan lahir maupun batin kepada kita semua, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penyusun tugas akhir Skripsi Penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Mie Xp Karawang**” dapat di selesaikan dengan baik, Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Strata-1 pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Dalam penulisan Karya Ilmiah skripsi ini, penyusun telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, sehingga penyusun dapat menyusunnya dengan baik. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang
2. Dr. H. Budi Rismayadi, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Buana Perjuangan Karawang
3. Wanta, S.E., M.M., selaku Kaprodi Manajemen
4. Hj. Ir. Netti Nurlenawati, M.M., selaku Dosen Pembimbing Utama dalam penelitian ini yang telah memberi bimbingan, kritik dan saran.
5. Santi Pertiwi Hari Sandi, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing ke 2 dalam penelitian ini yang telah memberi bimbingan, kritik dan saran.
6. Bapak, ibu, yang senantiasa memberikan dorongan semangat dan Do'a kepada penulis.
7. Rio Risnandar, Endah Mila Sari dan Wajiman, selaku saudara yang selalu mensupport dan memberikan motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Khususnya Manajemen kelas 15 D, Keluarga Cemara, Komunitas Gerakan Mahasiswa Milenial, Badan Eksekutif Universitas Buana Perjuangan dan Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia yang selalu mendo'akan dan memberikan dorongan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Dea Ledia Apriyadi, yang insyaallah sebagai calon istri, yang memberikan semangat dan dukungan kepada penulis, sehingga bisa sidang dan menyelesaikan skripsi tepat waktu.

Penulisan karya Ilmiah Skripsi ini, Penulis menyadari masih banyak kekurangan. Penyusun mengharapkan adanya penyempurnaan karya ilmiah Skripsi ini dan semoga apa yang terkandung dalam penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Karawang, 25 Juli 2019

Penulis

## **PERNYATAAN PLAGIARISME**

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Agus Bagja Permana  
NIM : 15416261201011  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Mie Xp Karawang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi tersebut bukanlah plagiat atau salinan karya milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya adalah plagiat atau menyalin karya milik orang lain, maka saya bersedia dituntut dimuka pengadilan serta dicabut segala wewenang dan hak saya yang berhubungan dengan ijazah dan gelar akademik sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Karawang, 25 Juli 2019  
Yang membuat pernyataan,

**Agus Bagja Permana**